

**PENGARUH PROFESIONALISME APARAT KELURAHAN  
TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PUBLIK  
DI KELURAHAN MALALAYANG SATU  
KECAMATAN MALALAYANG KOTA MANADO**

**Donevan Mandey  
Jantje Mandey  
Femmy Tulusan**

**Abstract:** Improving the quality of public services required of civil servants who are not only in terms of quantity, but also requires the ability professionalism and moral qualities are directly proportional to the demands of society. Human resource development within the ranks of government (public organizations) need to be directed at upgrading professional skills and the development of professional ethics which is accompanied by a spirit of service to the public (community). For the purpose of this study to analyze the influence of professionalism village government officials on the quality of public services in the Village Malalayang One Malalayang District of Manado City.

This research method using diagnostic analytic design with descriptive-quantitative method and explanatories survey. The use of quantitative methods and explanatory descriptive-survey possible because this study raised the issue of considerable actual and aims to analyze social phenomena and examine the relationship between the phenomenon or effect. The population in this study were all village officials and community service users in villages Malalayang One Malalayang District of Manado City. The purposive sampling conducted as many as 30 people, consisting of 15 people Malalayang The village government apparatus and the remaining 15 persons from the community of users of services.

the results of this study shows there is a strong indication that when village officials increased professionalism (high) will encourage the improvement of the quality of public services. These results are consistent with the results of a simple linear regression analysis to the equation  $Y = 2.062 + 1.040X$ , and product moment correlation coefficient  $r$  of 0.809.

**Keyword :** Profesionalism, Publik Service Quality

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan merupakan tugas utama yang hakiki dari sosok aparatur, sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Tugas ini telah jelas digariskan dalam pembukaan UUD 1945 alenia keempat, yang meliputi 4 (empat) aspek pelayanan pokok aparatur terhadap masyarakat, yaitu melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia, memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan

kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Ruang lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik (*public services*) meliputi aspek kehidupan masyarakat yang sangat luas. Pelayanan dan jasa publik bahkan dimulai sejak seseorang dalam kandungan ketika diperiksa oleh dokter pemerintah atau dokter yang dididik di universitas negeri, mengurus akta kelahiran, menempuh pendidikan di universitas negeri, menikmati bahan makanan yang pasarnya dikelola oleh pemerintah, menempati rumah yang disubsidi pemerintah, memperoleh macam-

macam perijinan yang berkaitan dengan dunia usaha yang digelutinya hingga seseorang meninggal dan memerlukan surat pengantar dan surat kematian untuk mendapatkan kapling di tempat pemakaman umum (TPU).

Luasnya ruang lingkup pelayanan dan jasa publik cenderung sangat tergantung kepada ideologi dan sistem ekonomi suatu negara. Negara-negara yang menyatakan diri sebagai negara sosialis cenderung memiliki ruang lingkup pelayanan lebih luas dibandingkan negara-negara kapitalis. Tetapi luasnya cakupan pelayanan dan jasa-jasa publik tidak identik dengan kualitas pelayanan itu sendiri. Karena pelayanan dan jasa publik merupakan suatu cara pengalokasian sumber daya melalui mekanisme politik, bukannya lewat pasar, maka kualitas pelayanan itu sangat tergantung kepada kualitas demokrasi. Konsekuensi dari hal ini adalah negara-negara yang pilar-pilar demokrasinya tidak bekerja secara optimal tidak memungkinkan pencapaian kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Bahkan sebaliknya, pelayanan publik tanpa proses politik yang demokratis cenderung membuka ruang bagi praktek-praktek KKN.

Sebagai bagian dari sistem kenegaraan dengan konstitusi yang pekat dengan norma keadilan, ekonomi Indonesia dicirikan oleh ruang lingkup pelayanan publik yang sangat luas. Sayangnya, pelayanan publik yang menyentuh hampir setiap sudut kehidupan masyarakat tidak

ditopang oleh mekanisme pengambilan keputusan yang terbuka serta proses politik yang demokratis. Karena itu tidak mengherankan jika pelayanan publik di Indonesia memiliki ciri yang cenderung korup, apalagi yang berkaitan dengan pengadaan produk-produk pelayanan publik yang bersifat kewajiban seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Kartu Keluarga (KK), Surat keterangan Gakin, Surat Izin Mengemudi (SIM), Paspor, dan lain-lain.

Kendati mungkin fenomena korupsi yang berkaitan dengan jenis-jenis produk tadi hanya melibatkan biaya transaksi (antara sektor publik dengan individu masyarakat) yang relatif kecil (*pretty corruption*), tetapi biaya-biaya transaksi tersebut melibatkan porsi populasi yang sangat besar. Karena itu pola korupsi dengan menggunakan instrumen produk-produk pelayanan tersebut bisa jadi memiliki dampak yang sangat luas.

Untuk meminimalisir fenomena tingkat korupsi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka diperlukan aparatur pemerintah yang tidak hanya dari segi jumlah, tetapi juga memerlukan kemampuan profesionalisme dan kualitas moral yang berbanding lurus dengan tuntutan kebutuhan masyarakat. Pengembangan sumber daya manusia dalam jajaran pemerintahan (organisasi publik) perlu diarahkan pada peningkatan kemampuan profesional dan pengembangan etika profesi yang disertai dengan semangat melayani kepada publik (masyarakat). Hal ini sejalan dengan perkembangan mutakhir dalam

paradigma dan praktik administrasi bisnis saat ini, yang menempatkan konsumen sebagai pihak yang harus dilayani.

Menanggapi fenomena tersebut, Waworuntu (1997:19) mengemukakan bahwa seorang yang profesional dalam dunia administrasi negara, menguasai kebutuhan masyarakat dan mengetahui cara memuaskan dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Masyarakat perlu dipenuhi melalui pemenuhan kebutuhannya, sehingga masyarakat merasa sebagai seorang raja. Mengingat masyarakat adalah raja, maka harus dilayani dengan baik.

Kondisi persaingan yang semakin ketat saat ini, telah menjadikan profesionalisme sebagai salah satu sumber kekuatan. Bahkan melalui peningkatan profesionalisme, suatu organisasi harus dapat mengetahui apa yang terbaik bagi klien atau pelanggannya. Secara internal, menuntut adanya kesadaran kerja serta disiplin tinggi dari para pegawai kearah sikap profesional yang memang harus menjadi etos kerja dan budaya kerja (*corporate culture*), sedangkan secara eksternal mampu menyesuaikan diri dan mengantisipasi secara tepat setiap perkembangan yang terjadi.

Dalam organisasi publik, sumber daya manusia adalah faktor dominan yang menentukan kualitas sistem dan kegiatan sistem administrasi. Dari sisi penyelenggaraan pemerintahan, mudah diduga bahwa dinamika kehidupan masyarakat akan meningkat sebagai akibat kemajuan dan keberhasilan pembangunan

dibarengi dengan derasnya arus informasi yang datang dari luar. Kesadaran masyarakat tentang perlunya keterbukaan (*transparency*) dan pertanggung jawaban (*accountability*) administrasi publik akan meningkat.

Untuk dapat mengimbangi perkembangan tersebut secara efektif, maka profesionalisme, sikap tanggap, tanggung jawab moral dan integritas pegawai negeri (*aparatur pemerintah*) sebagai abdi negara dan abdi masyarakat harus semakin memadai. Dengan perkataan lain, citra (*image*) dan sosok pegawai negeri yang profesional sangat dibutuhkan dalam upaya mengantisipasi tuntutan, kepentingan dan kebutuhan masyarakat yang semakin berkembang. Untuk itu, pegawai negeri dan umumnya aparatur birokrasi publik dituntut untuk dapat menyesuaikan diri, serta mampu mereformasi diri untuk mengubah posisi dan peran yang selama ini dilakukan kearah yang lebih melayani masyarakat. Hal ini sejalan dengan pendapat Thoha (1998:120) yang menyatakan bahwa “peranan birokrasi yang selama ini suka mengatur dan minta dilayani, harus diubah menjadi suka melayani, suka mendengarkan tuntutan, kebutuhan dan harapan-harapan masyarakat; dari yang suka menekankan kekuasaan dan monolog mau tidak mau harus diubah menjadi fleksibel, kolaborasi, alignment dan dialogis; dan cara yang sloganis diubah menjadi cara-cara kerja yang realistis, programis dan pragmatis. Lebih dari itu semua, perilaku birokrasi kita mulai dari pimpinan sampai ke aparat yang paling bawah harus menunjukkan sikap yang

jujur, bersih, berkarakter, profesional, tidak mudah marah, mempunyai rasa malu, dan mendahulukan melayani publik dengan sikap yang ramah”.

Mengacu pada pendapat di atas, dapat dikatakan bahwa sikap dan kemampuan profesional dari setiap aparat pemerintah sangat diperlukan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, merupakan keharusan bagi Pemerintah untuk meningkatkan profesionalisme aparatur, karena hanya aparatur yang berkualitas dan memiliki komitmen profesional yang dapat mengembangkan berbagai upaya dan kebijakan untuk menumbuhkan kemandirian masyarakat.

Semangat pelayanan kepada masyarakat, harus ditumbuh kembangkan selaras dengan pengabdian untuk kepentingan negara. Sebagai abdi masyarakat, pegawai negeri (aparatur birokrasi pemerintahan) harus dapat menjadikan dirinya sebagai “*public servant*” yang senantiasa mengutamakan pelayanan kepada masyarakat dan tidak menjadikan masyarakat sebagai objek layanan, melainkan sebagai subjek layanan. Hal ini sejalan dengan pendapat Osborne dan Gaebler (1996:192) bahwa “pemerintah yang demokratis lahir untuk melayani warganya, dan karena itulah tugas Pemerintah adalah mencari cara untuk menyenangkan warganya.”

Dengan demikian, sikap dan kemampuan profesional dari setiap pegawai negeri (aparatur birokrasi pemerintahan) dapat

dilihat dari sejauh mana ia dapat melakukan optimalisasi pelayanan ke arah yang lebih efisien dan adil, sehingga memperoleh respek yang tinggi dari masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Dwiyanto (2002:67), menyatakan bahwa “Orientasi pelayanan menunjuk pada seberapa energi birokrasi dimanfaatkan untuk penyelenggaraan pelayanan publik. Sistem pemberian pelayanan yang baik dapat dilihat dari besarnya sumber daya manusia yang dimiliki birokrasi secara efektif dan didayagunakan untuk melayani kepentingan pengguna jasa. Idealnya, segenap kemampuan dan sumber daya yang dimiliki aparat birokrasi, benar-benar dicurahkan atau dikonsentrasikan untuk melayani kebutuhan dan kepentingan pengguna jasa”.

Mencermati pendapat di atas, dapat dijelaskan bahwa kemampuan dan sumber daya dari aparat sangat diperlukan, agar orientasi pada pelayanan dapat dicapai. Contohnya, antara lain penyediaan waktu kerja aparat yang benar-benar berorientasi pada pemberian pelayanan kepada masyarakat. Aparatur birokrasi pelayanan yang ideal, adalah aparat birokrasi yang tidak terbebani dengan tugas-tugas kantor lain diluar tugas-tugas pelayanan kepada masyarakat. Aparatur pelayanan yang ideal, juga seharusnya tidak memiliki kegiatan atau pekerjaan lain, seperti pekerjaan sambilan di luar pekerjaan kantor yang dapat mengganggu tugas-tugas penyelenggaraan pelayanan. Kinerja pelayanan aparat birokrasi akan dapat maksimal, apabila

semua waktu dan konsentrasi aparat benar-benar tercurah untuk melayani masyarakat pengguna jasa.

Kelurahan Malalayang Satu Kecamatan Malalayang sebagai salah satu organisasi/birokrasi publik yang berfungsi memberikan pelayanan publik, khususnya berkaitan dengan produk jasa administrasi, seperti pengurusan Kartu tanda penduduk (KTP), kartu keluarga, surat keterangan (Gakin, mutasi penduduk, nikah, lahir, mati/meninggal, dan lain-lain), yang diduga belum secara optimal memberikan layanan yang memuaskan masyarakat pengguna. Hal ini diindikasikan dengan sering munculnya keluhan masyarakat pengguna terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Aparat kelurahan, terutama berkaitan dengan kesiapan dan respon aparat dalam memberikan pelayanan serta lamanya pengurusan surat-surat tertentu. Kondisi ini, setidaknya tidak terlepas kaitannya dengan tingkat profesionalisme yang ditunjukkan petugas/aparat pada saat melakukan tugas pelayanan. Untuk menguji kebenaran dugaan tersebut, penulis akan melakukan penelitian dalam rangka penyusunan skripsi dengan mengangkat tema tentang tingkat profesionalisme aparat kelurahan dan kualitas pelayanan publik dengan mengambil lokasi di Kelurahan Malalayang Satu Kecamatan Malalayang kota Mando.

## **METODE PENELITIAN**

### **A. Desain Penelitian**

Penelitian ini menggunakan desain *analitik diagnostik* dengan metode deskriptif-

kuantitatif dan eksplanatoris survai. Penggunaan desain dan metode tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa disatu sisi, desain yang digunakan sangat relevan dengan tujuan penetian, sementara di sisi yang lain, penggunaan metode deskriptif-kuantitatif dan eksplanatoris survai dimungkinkan karena penelitian ini mengangkat permasalahan yang cukup aktual serta bertujuan untuk menganalisis gejala sosial dan menguji hubungan atau pengaruh antar fenomena.

### **B. Variabel Penelitian dan Definisi**

#### **Konsep**

Penelitian ini dibatasi pada satu variabel bebas, yaitu profesionalisme aparatur pemerintah kelurahan sebagai variabel bebas (*independent variabel*) dan kualitas pelayanan publik sebagai variabel tak bebas (*dependent variabel*), sedangkan variabel lainnya dianggap dalam kondisi konstan.

Adapun definisi konsep dan indikator masing-masing variabel dapat dikemukakan sebagai berikut :

1. Profesionalisme aparat kelurahan, Secara konseptual, profesionalisme didefinisikan sebagai seseorang yang memiliki pengetahuan dan keterampilan/keahlian serta sikap mental yang terkendali dan terpuji, yang selalu mengutamakan sikap altruistik dan mampu menghasilkan produk yang nyata dan dapat dirasakan oleh anggota masyarakat, juga dapat menjamin bahwa segala sesuatu dari perbuatan/

pekerjaannya berada dalam kondisi yang terbaik dari penilaian semua pihak. Variabel ini diukur dari indikator-indikator : pengetahuan, keterampilan atau keahlian, semangat kerja, sikap altruistik, serta adanya ketaatan terhadap aturan main profesional (kode etik profesi)

2. Kualitas Pelayanan Publik, Kualitas pelayanan publik didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dari layanan publik dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut, untuk memenuhi tuntutan masyarakat (pelanggan). Bila layanan yang diterima/dirasakan sesuai yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya bila layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas layanan dipersepsikan buruk. Jadi, baik tidaknya kualitas layanan tergantung pada kemampuan penyedia layanan dalam memenuhi harapan/tuntutan pelanggan. Adapun indikator variabel kualitas pelayanan publik diukur dari : keandalan, ketanggapan, jaminan, empati, bukti langsung.

### C. Populasi dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah semua aparat kelurahan dan masyarakat pengguna layanan yang ada di kelurahan Malalayang Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado. Adapun penarikan sampel dilakukan secara purposive sebanyak 30

orang, terdiri dari 15 orang aparat pemerintah Kelurahan Malalayang Satu dan sisanya sebanyak 15 orang dari unsur masyarakat pengguna layanan.

### D. Teknik Pengumpulan Data

Mengingat penelitian ini bersifat deskriptif dan eksplanatoris survai, maka Instrumen utamanya adalah peneliti sendiri di samping itu, dapat dibantu dengan kuesioner atau daftar pertanyaan (angket) dan interview-guide (pedoman wawancara). Instrumen-instrumen tersebut digunakan untuk menjaring data primer, sementara data sekunder diperoleh melalui penelitian dokumentasi. Semua data dikumpulkan dengan metode survei dan observasi langsung.

### E. Teknik Analisis Data

Untuk menganalisis data hasil penelitian dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi dan regresi dengan bantuan komputer program SPSS versi 20. Adapun prosedur analisis dapat dikemukakan secara berturut-turut sebagai berikut :

1. Untuk mengidentifikasi variabel-variabel penelitian digunakan analisis tabel (tabel frekuensi) dan dilanjutkan dengan analisis rata-rata hitung (*mean test*).
2. Untuk menguji hipotesis penelitian tentang pengaruh variabel bebas (profesionalisme aparat kelurahan) terhadap variabel tak bebas (kualitas pelayanan publik), digunakan teknik analisis regresi sederhana (regresi parsial) dengan menyelesaikan

persamaan :  $\hat{Y} = a + bX$  (Sudjana, 1983).

Untuk menaksir besarnya pengaruh variabel bebas terhadap variabel tak bebas, digunakan harga koefisien determinasi ( $r^2$ ) dari hasil analisis korelasi sederhana (korelasi *product moment*) dengan langkah-langkah analisis sebagai berikut :

- a. Menghitung koefisien korelasi digunakan rumus *r-Pearson* yang dimodifikasi oleh Sudjana (1983), sebagai berikut :

$$r = \frac{n \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{\{n \sum X^2 - (\sum X)^2\} \{n \sum Y^2 - (\sum Y)^2\}}}$$

- b. Untuk mengetahui derajat determinasi (daya penentu) atau besarnya pengaruh dari variabel bebas terhadap variabel tak bebas, diperoleh dengan cara mengkwadratkan harga/nilai koefisien korelasi, yaitu ( $r^2$ ).
- c. Untuk uji signifikansi hubungan antara variabel, maka nilai *r*-hitung langsung dikonsultasikan dengan nilai *r*-tabel pada taraf uji 1 % dengan  $dk = n$ .
3. Hasil uji hipotesis dinyatakan signifikan (hipotesis penelitian dapat diterima) apabila nilai *r*-hitung lebih besar dari nilai *r*-tabel ( $r_{hitung} > r_{tabel}$ ) pada taraf nyata 0,01 atau 1%.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### A. Deskripsi Data

Untuk menjawab permasalahan penelitian (1), maka terlebih dahulu dilakukan identifikasi variabel penelitian

melalui teknik analisis persentase yang dideskripsikan ke dalam tabel frekuensi antara unsur PNS ( $n_1$ ) dengan unsur masyarakat ( $n_2$ ) dalam hal kondisi variabel profesionalisme aparat kelurahan dan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat pemerintah kelurahan Malalayang Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado. Deskripsi variabel-variabel penelitian tersebut dapat dikemukakan sebagai berikut :

### 1. Profesionalisme Aparat Pemerintah Kelurahan

Mengacu pada indikator-indikator variabel profesionalisme aparat pemerintah kelurahan, kemudian dijabarkan kedalam daftar pertanyaan (kuesioner) dan selanjutnya didistribusikan kepada 30 orang responden, baik dari unsur aparat kelurahan maupun responden dari unsur masyarakat pengguna layanan.

Dari distribusi jawaban responden menunjukkan bahwa lebih dari separuh (76,7%) dari 30 orang responden, baik dari unsur aparat maupun unsur masyarakat pengguna layanan menyatakan bahwa aparat pemerintah kelurahan memiliki tingkat profesionalisme yang telah berada pada kategori “tinggi”, sementara sebesar 20 % responden lainnya menilai bahwa profesionalisme aparat kelurahan masih berada pada kategori “sedang” atau menengah, sedangkan sisanya sebesar  $\pm 3,3\%$  saja dari 30 responden menyatakan bahwa aparat kelurahan mempunyai tingkat profesionalisme dalam memberikan



pelayanan publik masih berada pada kategori “rendah”.

## 2. Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan indikator-indikator variabel kualitas pelayanan publik (Y), kemudian disusun daftar pertanyaan (kuesioner) dan selanjutnya didistribusikan kepada 30 orang responden aparat kelurahan dan responden lainnya dari unsur masyarakat pengguna jasa layanan.

Distribusi jawaban responden, menunjukkan bahwa hampir separuh (46,7%) dari 30 responden menyatakan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah Kelurahan Malalayang Satu telah berada pada kategori “tinggi”, sementara sebesar 43,3% responden menilai bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah kelurahan berada pada kategori “sedang”, dan sisanya hanya sebesar  $\pm 10\%$  saja yang menilai “rendah” kualitas pelayanan publik yang diberikan aparat pemerintah kelurahan Malalayang Satu di Kecamatan Malalayang.

### B. Pengujian Hipotesis

Hipotesis yang diuji dalam penelitian ini berbunyi : ”Profesionalisme aparat pemerintah kelurahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Malalayang Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado”.. Hipotesis ini adalah hipotesis alternatif ( $H_a$ ). Untuk menguji hipotesis penelitian digunakan teknik analisis regresi sederhana dan korelasi *product moment*, dalam proses analisisnya digunakan program SPSS for

windows versi 20. Adapun hasil-hasil analisis (pengujian hipotesis) dapat dikemukakan sebagai berikut :

Hasil analisis regresi sederhana diperoleh persamaan regresi  $\hat{Y} = 2,062 + 1.040X$ , dengan koefisien korelasi ( $r$ ) sebesar 0,809 dan koefisien determinasi ( $r^2$ ) sebesar 0,654. Setelah dilakukan uji signifikansi (uji keberartian regresi) dan uji linieritas regresi, diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Hasil uji signifikansi dengan menggunakan statistik F (ANOVA) diperoleh F-hitung sebesar 53,027 sedangkan harga F-tabel pada taraf signifikansi 1 % dengan derajat kebebasan (dk) pembilang = 1 dan dk penyebut = 28 diperoleh sebesar 7,64 ( $F_{hitung} > F_{tabel}$ ). Ini berarti bahwa variabel kualitas pelayanan publik (Y) punya ketergantungan terhadap variabel profesionalisme aparat pemerintah kelurahan (X) atau dengan kata lain, apabila terjadi perubahan pada variabel X, maka akan diikuti perubahan pada variabel Y.
2. Uji linearitas regresi dengan menggunakan metode “tangan bebas”, yang dibantu dengan program SPSS versi 20, Persamaan regresi linear sederhana sebagaimana telah diaplikasikan, menunjukkan bahwa antara variabel Profesionalisme Aparat Pemerintah kelurahan (X) dengan variabel kualitas pelayanan publik (Y) mempunyai hubungan yang linear dan bersifat positif. Hal ini dapat diamati



melalui distribusi data variabel Y yang mengikuti garis lurus (linear) secara diagonal dari kiri bawah ke arah kanan atas. Dengan demikian, hasil analisis ini memberi makna bahwa jika terjadi peningkatan variabel X, maka akan terjadi peningkatan pula pada variabel Y. Dengan kata lain, bahwa semakin tinggi profesionalisme aparat pemerintah kelurahan,, maka akan semakin tinggi pula kualitas pelayanan public yang mereka berikan kepada masyarakat pengguna layanan, khususnya di Kelurahan Malalayang Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado. Demikian sebaliknya, apabila terjadi penurunan pada profesionalisme aparat pemerintah kelurahan, maka akan semakin rendah/menurun pula pada kualitas pelayanan publik.

Hasil analisis ini menunjukkan bahwa hipotesis yang menyatakan “Profesionalisme aparat pemerintah kelurahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan malalayang satu Kecamatan Malalayang Kota Manado”, dapat diterima keberlakuannya secara empiris dengan sangat meyakinkan.

Adapun besarnya pengaruh variabel profesionalisme aparat pemerintah kelurahan terhadap kualitas pelayanan publik diperoleh dari hasil analisis korelasi *product moment*, yakni koefisien korelasi sebesar  $r = 0,809$ , maka koefisien determinasi (penentu) sebesar  $(r^2) = 0,654$  atau 65,4 %. Hal ini bermakna bahwa faktor profesionalisme aparat

pemerintah kelurahan berpengaruh atau memberi kontribusi terhadap kualitas pelayanan publik sebesar 65,4 %, dan sisanya sebesar 34,6 % dipengaruhi oleh faktor lainnya.

### C. Pembahasan

Berdasarkan analisis distribusi frekuensi variabel profesionalisme aparat kelurahan Malalayang Satu berada pada kategori “tinggi” yaitu 76,7 %, yang diikuti oleh kategori “sedang” sebesar 20 % dan kategori rendah sebesar 3,3 % saja. Sementara itu, variabel kualitas pelayanan publik berada pada kategori “tinggi” pula, yaitu sebesar 46,7%, yang diikuti oleh kategori “sedang” sebesar 43,3% dan kategori “rendah” sebesar 10%.

Realitas hasil penelitian ini menunjukkan ada indikasi kuat bahwa apabila profesionalisme aparat kelurahan meningkat (tinggi) akan mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Hasil ini sejalan dengan hasil-hasil analisis regresi linear sederhana, yang hasilnya akan dibahas lebih lanjut berikut ini.

Dari hasil analisis regresi sederhana (regresi parsial) dengan persamaan  $\hat{Y} = 2,062 + 1.040X$ , dan koefisien korelasi *product moment* dengan  $r$  sebesar 0,809, dapat teruji hipotesis yang menyatakan “Profesionalisme aparat pemerintah kelurahan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik di Kelurahan Malalayang Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado”, dapat diterima pada taraf signifikansi 1%. Sementara itu, kontribusi faktor

profesionalisme aparat pemerintah kelurahan terhadap kualitas pelayanan publik, diperoleh sebesar 65,4%. Hal ini bermakna bahwa, variasi perubahan kualitas pelayanan publik turut dipengaruhi oleh variasi perubahan faktor profesionalisme aparat pemerintah kelurahan sebesar  $\pm 65,4\%$ , dan sisanya sebesar  $\pm 34,6\%$  turut ditentukan oleh faktor-faktor lain.

Hasil penelitian ini secara teoretis sejalan dengan pendapat beberapa ahli, diantaranya, Pamudji (1994:22) mengatakan bahwa “Seseorang yang tergolong profesional, yang berarti memiliki atau dianggap memiliki keahlian, akan melakukan kegiatan-kegiatan (pekerjaan) diantaranya pelayanan publik dengan mempergunakan keahliannya itu, sehingga menghasilkan pelayanan publik yang lebih baik mutunya, lebih cepat prosesnya, mungkin lebih bervariasi, yang kesemuanya mendatangkan kepuasan pada warga masyarakat.

Oleh karena, Pamudji (1994:30) menyarankan bahwa “Sedini mungkin pemerintah mengusahakan profesionalisme aparatur dan sedapat mungkin juga meningkatkan profesionalitasnya. Walaupun harus diakui, bahwa profesionalisme aparatur bukan satu-satunya jalan untuk meningkatkan pelayanan publik, karena masih ada alternatif lain, misalnya dengan menciptakan sistem dan prosedur kerja yang efisien tetapi tuntutan adanya aparatur yang profesional tidak dapat dihindari oleh pemerintah yang bertanggung jawab.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa semakin tinggi tingkat profesionalisme pegawai, akan semakin baik dan meningkat pula kualitas layanan yang diberikan kepada masyarakat pengguna jasa (publik), khususnya mereka yang membutuhkan pelayanan jasa melalui pegawai pada Kantor Kelurahan Malalayang Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado.

## **KESIMPULAN DAN SARAN**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil-hasil analisis data sebelumnya, maka dapat ditarik beberapa kesimpulan sebagai jawaban akhir dari permasalahan penelitian sekaligus menguji hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Adapun kesimpulan yang dapat ditarik antara lain sebagai berikut :

1. Secara umum, rata-rata responden menilai bahwa profesionalisme aparat pemerintah kelurahan di Kelurahan malalayang Satu Kecamatan Malalayang Kota Manado dalam memberikan pelayanan publik berada pada kategori “tinggi”, demikian halnya dengan kualitas pelayanan publik, dimana rata-rata responden menilai telah berada pada kategori “tinggi” walaupun belum optimal.
2. Hasil pengujian hipotesis menunjukkan bahwa kedua variabel mempunyai pengaruh yang signifikan dan berhubungan secara linear positif. Artinya bahwa apabila terjadi perubahan (naik atau turun) pada faktor profesionalisme aparat pemerintah

kelurahan, maka akan diikuti oleh perubahan yang terjadi (naik atau turun) pada faktor kualitas pelayanan publik dengan nisbah perkembangan antara 1 berbanding 1,040. Sementara itu, pengaruh faktor profesionalisme aparat pemerintah kelurahan diperoleh sebesar 65,4%.

## **B. Saran-Saran**

Mengacu pada hasil temuan dalam penelitian ini, maka dapat diberikan beberapa saran, antara lain :

1. Untuk meningkatkan profesionalisme aparat kelurahan dan kualitas pelayanan publik lebih optimal lagi, maka diperlukan komitmen yang kuat, baik dari aparat kelurahan, maupun pemerintah Kota Manado dalam memberikan meningkatkan kemampuan profesionalisme aparat kelurahan, sehingga dengan demikian, dapat mendorong peningkatan kualitas pelayanan publik. Hal ini dapat dicapai melalui pemberian pelatihan fungsional bagi aparat kelurahan itu sendiri.
2. Profesionalisme aparat pemerintah kelurahan perlu ditingkatkan, terutama berkaitan dengan keterampilan dan peningkatan semangat kerja. Hal ini dapat dicapai melalui pelatihan fungsional dan pembenahan lingkungan kerja yang lebih kondusif lagi.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Dwiyanto, Agus, 2002. *Reformasi Birokrasi Publik Di Indonesia*. Yogyakarta :

Pusat Studi Kependudukan Kebijakan, UGM.

Osborne, David, Ted Geabler, 1996, *Mewirusahaakan Birokrasi (Reinventing Government)*, Mentransformasi Semangat Wirausaha ke Dalam Sektor Publik, Binaman Pressindo, Jakarta.

Pamudji, S., 1994, "Profesionalisme Aparatur Negara Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik, Widyapraja No.19 Tahun III, IIP, Jakarta.

*Sudjana*, 1993. *Metode Statistika*, Tarsito, Bandung

Thoha, Miftah, 1998, "Deregulasi dan Debirokratisasi Dalam Upaya Peningkatan Mutu Pelayanan Masyarakat," *Pembangunan Administrasi di Indonesia*, LP3ES, Jakarta.

Waworuntu, Bob, 1997, *Dasar-Dasar Manajemen Personalia*, Pustaka Dian, Jakarta